INGO PORADA POSTFACH 11 02 45, DE-97029 WÜRZBURG

韻悟 鳳雷多

☎ : + 49 931 45462765 | : porada.i@gmx.de

: + 49 1520 1371640 | : is.gd/SAUER

: + 49 931 40629887 | : in.go

Frau Kimberley Sauer
Randstad Deutschland GmbH & Co. KG
Westenhellweg 66 / 68
44137 Dortmund

30. Mai 2017



** 21 September 1957 in Otjiwarongo*
∞, eine Tochter

Bewerbung als
zweisprachiger Call-Center-Agent
im Home Office

Sehr geehrte Frau Sauer,

ich danke Ihnen nochmals für das nette und informative Telefongespräch am 16. Mai 2017 über die aktuell von Ihnen ausgeschriebene Stelle für einen Kundenbetreuer im technischen Support (zweisprachiger Call-Center-Agent im Home Office). Wie besprochen stelle ich mich Ihnen mit diesen Zeilen darum nun gerne als ein erfahrener, einwandfrei Englisch- und Deutsch-sprechender Call-Center-Agent und Kundenbetreuer vor.

In den vergangenen achtzehn Monaten war ich zweimal in unmittelbar aufeinanderfolgenden, befristeten Arbeitsverträgen - durchweg in Vollzeit - von dem Business Outsourcing Dienstleister Conduent für dessen ‚Projekt „Apple“' im Bereich First Level Technischer Support eingesetzt. Meine Aufgaben erforderten nicht nur sehr gute Kenntnisse über Technik, Design und Funktion zahlreicher Produkte, sondern darüber hinaus auch große Gewandtheit im Umgang mit mehreren, stets parallel aktiven Software-Anwendungen für Ferndiagnose von Geräten, Dokumentation von Gesprächen, Weiterleitung von Vorgängen an andere Abteilungen und Dienstleister, Terminierung von Reparaturen, Reklamationen, Nachforschungen, Rückerstattungen und vieles mehr. All dies musste stets im Rahmen gesetzlicher und firmen-interner Vorgaben zu Compliance, Datenschutz, bester . . .

Kundendialog- und PR-Stratege

Allgemeine Grundlagen

Studium der Vergleichenden Wirtschafts-, Sozial- und Kulturwissenschaften und der Mathematik; Amsterdam, Pretoria, Sheffield und Tokyo - 1984 bis 2001

Ausgewählte Fachliche Grundlagen

- *Certificate in Management Studies, Crawley College of Technology - 1979*
- *Grad. ISM, Institute of Supervisory Management - 1980*
- *Fellow, Institute of Executives and Managers - 1982*
- *Student, Institute of Export - 1983*

Call-Center-Agent / Marktforscher

- *National Exhibition Centre, Birmingham - 1987 und 1988*
- *British Telecom, Southampton - 1993 und 1994*
- *DataM-Services, Würzburg - 2010*
- *in-cito Prof. Sponholz & Partner, Würzburg - 2011*
- *Main Makler, Würzburg - 2013*
- *CEB Bankshop, Dresden - 2013*
- *Conduent Invoco Business Solutions, Hamburg - 2015 bis 2017*

Medienberater / Pressesprecher

- *Community Roots Trust, London - 1984 und 1985*
- *South West Africa People's Organisation, London und Windhoek - 1989 to 1992*
- *National Assembly of Namibia, Windhoek - 1996 und 1997*
- *Afro-Asian Book Council, 2005 bis 2007 - Delhi und Johannesburg*
- *Independent Schools Association of Southern Africa, Johannesburg - 2006*

Highlights

eigenständige Entwicklung innovativer Dialogmarketing-Prozeduren und 'junger Ansätze' zu Public Relations - seit 2013

Motto

'One can not judge the excellence of a river from the point of view of a canal.'

. . . industrie-spezifischen Praktiken, Kulanz-Kriterien und dergleichen, und dabei immer auch sowohl sehr schnell als . . .auch gewissenhaft und akkurat geschehen. Dabei war gegenüber Kunden mit den unterschiedlichsten Temperamenten eine freundliche und unterstützende Umgangsweise, oft kombiniert mit großem diplomatischen Geschick - bei geduldiger, aber doch zielführender und zügiger Gesprächsführung - zu praktizieren. Dies war eine Aufgabe in der ich aufgegangen bin und meinem Arbeitgeber kontinuierlich gute Resultate geliefert habe - und in der ich mindestens einmal auch als bester Mitarbeiter in meinem Team mit einem Bonus honoriert wurde.

Zuvor hatte ich als Call-Center-Agent und Kundenbetreuer bereits im National Exhibition Centre in Birmingham und bei British Telecom in Southampton, beide in Großbritannien, reichliche Erfahrung erworben. In jüngerer Zeit habe ich mich in dieser Rolle schließlich auch, jeweils in Würzburg, für einen Ableger des Vogel Verlages - DataM Services - und für ein regionales Kulturförderungsprojekt einer Verwaltungsgemeinschaft eingesetzt, sowie dann auch, in einer bundesweiten Aktion, für einen namhaften Finanz-Dienstleister in Leipzig. Parallel zu diesen Beschäftigungen war ich zeitweise in eigener Regie, teilweise im Rahmen weiterführender Studien und beruflicher Fortbildungen, in einem Pilot-Projekt in Edutainment und Lifestyles aktiv, worin telefonische Kundenbetreuung, Online-Medien und Social Networking eine zentrale Rolle einnehmen. In diesem Zusammenhang war ich zudem auch für einen südafrikanischen Wohlfahrtsverband als ehrenamtlicher Berater zu Fragen der Internationalisierung eines für regionale Durchführung konzipierten Programms für Integration und Kulturaustausch tätig. In dieser Funktion hatte ich eine Call-Center-Aktion durchzuführen, für die ich innovative Gesprächsverläufe entwickelt habe, in denen die Nachbearbeitung von Telefon-Kontakten und die Terminierung von Folge-Gesprächen teilweise an die Kunden delegiert war. Diese Telefon-Marketing-Variante ist nicht nur hoch-rationell, sondern kommt auch sehr gut bei den Kunden an.

Mit charakteristischen, weitergehenden Arbeitsabläufen im Rahmen der besonderen Marketing-Methodologien und Unternehmensstrategien, die typischerweise mit intensiven, telefon-unterstützten Vertriebsaufgaben einhergehen, bin ich selbstverständlich ebenfalls vertraut. Vereint mit meinen sehr guten Kenntnissen verschiedener Branchen und Berufsfelder kann ich diese Erfahrung effektiv und ziel-orientiert auch in die Konzeptualisierung und Planung von absatz-orientierten Aktionen einbringen.

Ferner bin ich in den verschiedenen Sonderfunktionen des Telefon-Vertriebs - zum Beispiel Webinars, Bildschirm-Freigabe und Beschwerde-Management - routiniert. Und auch für solche sehr relevanten, begleitenden Funktionen wie statistische Analyse, Datenbank-Verwaltung und Großvolumen-Bearbeitung von Dokumenten bringe ich gut fundierte und in langer Praxis bewährte Kenntnisse mit.

Ich würde mich freuen, meine Unterstützung bald für Sie und Ihre Kunden erfolgsbringend beitragen zu können. Inzwischen bedanke ich mich bestens für Ihre Aufmerksamkeit.

Mit freundlichen Grüßen